

## Handleiding: interviewtechnieken



Een interview afnemen is eigenlijk een aparte manier van een gesprek voeren. Emans (2002) beschrijft het interview als volgt:

- > het verzamelen van informatie;
- > uit mededelingen van een ondervraagde persoon of personen;
- > ter beantwoording van één of meer vooraf bedachte, vaak nog zeer globale, vraagstellingen.

In het aspect *vooraf bedachte vraagstellingen* onderscheidt het interview zich van andere gespreksvormen.

Het interview is een onderzoeksmethode waarbij een interviewer bij een geïnterviewde uitspraken probeert te ontlokken over een bepaald onderwerp. Het interview is een individuele techniek en komt voor in verschillende vormen:

1. Het ongestructureerde interview;
2. Het semi-gestructureerde interview;
3. Het gestructureerde interview;
4. Projectiemethoden.

Projectiemethoden zijn een vorm van interviewen waarbij men gebruik maakt van een hulpmiddel om de geïnterviewde gemakkelijker te laten praten (bijvoorbeeld door projectie van zijn gedachten op andere personen of voorwerpen, zoals bij de photo-sort techniek). Hieronder laten we projectiemethoden buiten beschouwing.

### *Keuze van interviewtechniek*

De keuze uit één van de interviewtechnieken hangt af van de vraagstellingen van het onderzoek. In het algemeen kan gesteld worden: des te exploratiever het karakter van het onderzoek, des te minder de interviewer in het interview dient te sturen (een interview waarin een interviewer weinig stuurt, heet 'non-directief'). In een interview kan een interviewer dus in meer of mindere mate het gesprek sturen. Een voordeel van non-directiviteit is dat een geïnterviewde zoveel mogelijk in z'n eigen woorden zijn gedachten kwijt kan; een nadeel is dat er moeilijk patronen/ overeenkomsten tussen de diverse geïnterviewden opgespoord kunnen worden (de generaliseerbaarheidsgraad van dit soort interviews is dan laag). Heeft een onderzoek dus als doel verkennend of exploratief te zijn, dan komt het ongestructureerde interview in aanmerking als onderzoekstechniek.

Heeft het onderzoek als doel op meerdere vragen een diversiviteit aan antwoorden te krijgen, dan is het semi-gestructureerde interview geschikt. Zijn alle mogelijke antwoorden op vragen al bij de onderzoekers bekend, en wil men inzicht hebben in de verdeling van de antwoorden in een bepaalde steekproef, dan is het gestructureerde interview de geschikte onderzoeksmethode (deze methode benadert de enquête c.q. schriftelijke vragenlijst als onderzoeksmethode; het gestructureerde interview levert echter een aanzienlijk hogere respons op, maar is wel veel duurder dan schriftelijke vragenlijsten). Een combinatie van interviewtechnieken is uiteraard ook mogelijk.

#### *Het interviewschema*

Een interview heeft vooraf bedachte vraagstellingen, die vooraf worden uitgewerkt in een interviewschema. Het interviewschema ziet er voor de drie interviewvormen anders uit:

1. Het ongestructureerde interview: bij deze vorm bestaat het interviewschema uit een klein aantal algemene vragen, die de geïnterviewde aanleiding moeten geven om ruim te kunnen antwoorden (de vragen moeten dus niet met een simpel 'ja' of 'nee' zijn te beantwoorden);
2. Het semi-gestructureerde interview: hier bevat het interviewschema meer vragen dan bij het ongestructureerde interview; de vragen zijn nu scherper geformuleerd, de antwoordcategorieën staan echter niet vast (zogenoeten 'open vragen');
3. Het gestructureerde interview: bij deze interviewvorm bevat het interviewschema relatief gezien de meeste vragen, waarvan de antwoordcategorieën al vast staan (zogenoemde 'gesloten vragen').

#### *Het afnemen van een interview*

We beschrijven hieronder de afname van een interview aan de hand van het ongestructureerde interview, omdat hier de meest afnameaspecten een rol spelen. Deze interviewvorm stelt zich ten doel dieper liggende motieven en verlangens (c.q. achterliggende factoren die het gedrag beïnvloeden) bij de geïnterviewde te ontsluiten; het gaat hier om meningen, belevingen en gevoelens van de geïnterviewde, niet zo zeer om feiten ('follow the feelings'). In de psychologie is deze techniek terug te vinden in onder andere de psychoanalyse van Freud ('diepte-interview') en de 'client-centered therapy' van Carl Rogers. Ook wordt er wel naar verwezen als het '(vrije) attitude-interview'.

Tijdens het afnemen van een interview is het zaak zowel te letten op de eigen verbale en non-verbale communicatie, alsmede op die van de geïnterviewde. Het verbale en non-verbale gedrag van een interviewer bepaalt sterk hoe ver de

geïnterviewde wil gaan bij het geven van zijn mening. De interviewer dient aan het begin van het interview een korte uitleg te geven over het (referentie-) kader van het gesprek en stelt dan een korte en duidelijke openingsvraag die betrekking heeft op het onderwerp. Bij deze openingsvraag kan de interviewer een trage reactie van de geïnterviewde opvangen door de geïnterviewde gerust te stellen (door non-verbale aandacht te tonen, en door tussenvoegsels te gebruiken: 'ja, hm'). De interviewer stuurt het gesprek vervolgens alleen indien de geïnterviewde te ver van het onderwerp afdwaalt. De interviewer moet er voor zorgen dat het interview overkomt als een normaal gesprek tussen twee mensen; wel dient de interviewer er op te letten dat hij de leiding in handen houdt.

De interviewer kan de geïnterviewde twee soorten vragen stellen:

1. Doorvragen over een bepaald onderwerp (zie hieronder: 'reflecteren van de interviewer');
2. Vragen naar nieuwe informatie.

Het stimuleren van de geïnterviewde kan de interviewer vooral bereiken door goed te luisteren en te reflecteren op wat de geïnterviewde gezegd heeft (in de trend van: 'Als ik het goed begrijp, dan vindt u ...'). De interviewer reflecteert dus door samen te vatten en door het verhaal van de geïnterviewde te structureren. Daarbij is het belangrijk dat de interviewer de niet-uitgesproken gevoelscomponent van de geïnterviewde weet te verwoorden. Stiltes moeten niet gelijk door de interviewer opgevuld worden; een stilte mag soms best vier seconden duren. Op die manier krijgt de geïnterviewde de kans om zijn gedachten goed te verwoorden. Ook is het belangrijk dat de interviewer zijn tempo, instelling en woordgebruik aan de geïnterviewde aanpast.

De interviewer kan de geïnterviewde ook non-verbaal stimuleren:

- a. Door een open houding aan te nemen (de zogenoemde 'koetsiershouding');
- b. Door oogcontact te houden;
- c. Door in een hoek van ongeveer 80 à 90 graden ten opzichte van de geïnterviewde te zitten (de geïnterviewde kan dan gemakkelijk bij gevoelige onderwerpen oogcontact vermijden);
- d. De zitafstand moet niet te intiem zijn, maar de interviewer moet ook weer niet te veraf van de geïnterviewde zitten;
- e. Als de interviewer af en toe met zijn hoofd knikt, ondersteunt en stimuleert dat de geïnterviewde.

De interviewer beperkt zich dus tot het samenvatten, doorvragen en het stimuleren met non-verbaal gedrag. Aan het einde van het interview vat de interviewer nog een keer de belangrijkste punten samen. De interviewer moet het gesprek duidelijk afronden. Als het interview emotioneel is geweest, is het aan te

raden een cool-off periode in te bouwen en door bijvoorbeeld op 'metaniveau' het gesprek te evalueren ('Hoe heeft u dit gesprek ervaren?'). Het interview dient daarna volledig uitgewerkt te worden, om verwarring met andere interviews te voorkomen.

### *Validiteit*

Rest nog de kritiek op het interview als onderzoeksvorm. Sommige onderzoekers menen dat de informatie die een geïnterviewde in een interview geeft nooit betrouwbaar is (met name als het om meningen gaat); deze onderzoekers verwerpen dan ook methoden van in- en retrospectie. Toch is het te gemakkelijk om interviewtechnieken hiermee als onderzoeksvorm af te wijzen; bij vragenlijsten worden mensen immers ook om hun mening gevraagd.

Bij interviews zijn er drie bronnen die de objectiviteit van de resultaten kunnen aantasten: (1) de geïnterviewde, (2) de situatie en (3) de interviewer. Bij de geïnterviewde is het grootste probleem in hoeverre hij in staat is zijn gedachten te verwoorden. Sommige mensen hebben moeite met het 'verbaliseren' van wat zij denken; anderen hebben daar veel minder moeite mee. Daarom is het ook bij interviewen van belang een niet te kleine steekproef te trekken. De situatie is dan wellicht het minst bedreigend en het makkelijkst te controleren: namelijk door de situatie zoveel mogelijk te standaardiseren (zodat deze voor de diverse af te nemen interviews gelijk is). Veelal komt dit tot uiting in het hanteren van een handleiding voor de interviewer. Bij de hierboven genoemde soorten interviews is dit echter moeilijk; ze werden immers gekenmerkt door een geringe structurering (een uitgebreid interviewschema zal hier dan ook ontbreken). Daarnaast kunnen de omgevingscondities zoveel mogelijk constant gehouden worden (bijvoorbeeld door de interviews af te nemen in dezelfde ruimte). De interviewresultaten zijn ook gevoelig voor de aan- of afwezigheid van derden. Een ander punt is het al dan niet meedelen van de anonimiteit van de geïnterviewde in het gesprek. Nadelige gevolgen van het meedelen hiervan kunnen zijn, dat de geïnterviewde zenuwachtiger wordt ('Dan zullen er wel vertrouwelijke zaken gevraagd worden... '), of dat de motivatie bij de geïnterviewde afneemt (de geïnterviewde is nadien toch niet meer herkenbaar). Een interview kan al dan niet opgenomen worden met een band- of cassetterecorder; de interviewer heeft dan meer tijd voor de geïnterviewde omdat hij niet alles hoeft te noteren. Een nadeel hier is dat de interviewer zich mogelijk minder concentreert op de antwoorden van de geïnterviewde ('het wordt toch opgenomen').

De grootste bron voor aantasting van objectiviteit is de interviewer zelf. Hij kan de geïnterviewde beïnvloeden, door al dan niet afkeurend op hem te reageren

(zowel verbaal, maar met name non-verbaal). De ongunstige invloeden die de interviewer uit kan oefenen zijn:

1. Het maken van vooronderstellingen (voorbarige conclusies);
2. Door positieve of negatieve waardeoordelen te geven (kunnen ook door non-verbaal gedrag geuit worden; bijvoorbeeld door de wenkbrauwen te fronsen);
3. Door de geïnterviewde te vaak in de rede te vallen;
4. Door te veel en te korte nieuwe vragen te stellen;
5. Door zelf te lang te spreken.

Ook kan er de interviewer sprake zijn van een interpretatiebias. De interviewer maakt dan een interpretatie van wat de geïnterviewde zegt, welke afbuigt in de richting van de mening van de interviewer. Het coderen van de informatie door de geïnterviewde en het decoderen van de informatie door de interviewer zijn in het interview (net als in elk communicatieproces) een bron van ruis. Door meerdere mensen het interview te laten beoordelen, kunnen interpretatiefouten door de interviewer worden voorkomen. De overeenkomsten en verschillen tussen de beoordelingen zijn dan een indicatie voor de betrouwbaarheid van de verslaglegging (de zogenaemde 'inter-rater reliability').

De fouten van een interviewer zijn samen te vatten in twee categorieën:

1. Relevantiefouten: het gesprek dwaalt te veel af van het eigenlijke onderwerp (bijvoorbeeld doordat de interviewer doorvraagt op details);
2. Validiteitsfouten: de interviewer beoordeelt de mening van de geïnterviewde als niet-valide; de interviewer legt de geïnterviewde als het ware zijn mening op (door waardeoordelen te geven, door voorbarige conclusies te trekken, door de eigen mening te geven, door te suggereren, door niet door te vragen, door de geïnterviewde te onderbreken, e.d.).

Het interview is dus een vorm van onderzoek, waarin het gevaar voor subjectiviteit reëel aanwezig is (met name in het ongestructureerde en het semi-gestructureerde interview). Toch is het interview een zeer geschikte vorm van onderzoek, mits de interviewer zich bewust is van mogelijk te maken fouten. Het grote voordeel van de interviewtechniek is dat het de mogelijkheid biedt om voor het gegeven onderwerp tot een diepgaande exploratie te komen. De steekproef (het aantal deelnemers aan de interviews) zal veelal klein zijn (minder dan 20); de generaliseerbaarheid van de bevindingen is dus discutabel. Vergelijkingen met bevindingen uit ander onderzoek kunnen dan op z'n plaats zijn.

#### *Referentie(s)*

Emans, B. (2002), Interviewen; theorie, techniek en training. Stenfert Kroese, Houten.

Vrolijk, A. (2003), *Gesprekstechniek*. Bohn Stafleu van Loghum, Houten.  
Donders, W. (2007), *Praktische gespreksvoering; basisvaardigheden voor sociale opleidingen*. Boom Onderwijs, Amsterdam.

\* : aanwezig in de EURIB-bibliotheek.